



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกุชยาง ลำปาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โทร ๐-๕๔๔๖-๕๑๐๐

ที่ พย ๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๒๕๗

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุชยาง

ตามที่ กลุ่มงานการพยาบาล ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลกุชยาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน รวมจำนวน ๑๔ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๑๔ เรื่อง และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน (ไม่มี) พร้อมทั้งได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓. อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุชยาง  
พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นมาด้วยแล้วและขออนุญาตนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นางดอกแก้ว ตามเดช)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล

กลุ่มงานการพยาบาล

(/ ) ทราบ (/ ) อนุมัติ

ลงชื่อ)

(นายณภัทร ศุภรัตน์ภิญโญ)

ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
(นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ) โรงพยาบาลกุชยาง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุชยาง อำเภอกุชยาง จังหวัดพะเยา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติมิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติมิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติมิชอบ	ปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	การทุจริต/ ประพฤติมิชอบ
ต.ค.๖๘	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
พ.ย.๖๘	๔	๐	๔	๐	๐	๐	๐	๐
ธ.ค.๖๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ม.ค.๖๙	๓	๐	๓	๐	๐	๐	๐	๐
ก.พ.๖๙	๖	๐	๖	๐	๐	๐	๐	๐
มี.ค.๖๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๑๔	๐	๑๔	๐	๐	๐	๐	๐

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๒๓ ต.ค.๖๘	ผู้ป่วยทั่วไปมาในวันหยุด นักชัตฤกษ์ ไม่รอดตรวจ	รอนาน เนื่องจากมีผู้ป่วยฉุกเฉิน ๒ ราย	แจ้งความจำเป็นในการรอนาน ในวันหยุดนักชัตฤกษ์ เพื่อลดความไม่เข้าใจของผู้ป่วยทั่วไปที่มาตรวจในวันหยุด
๒	๑๔ พ.ย.๖๘	ผู้ป่วยเกิดความไม่พอใจที่มีการเลื่อนนัดคลินิกไปอีก ๑ สัปดาห์	-เลื่อนนัดไป ๑ สัปดาห์ -ไม่พึงพอใจ	- ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการกรณีมีการเลื่อนนัด
๓	๒๔ พ.ย.๖๘	ญาติมาขอรับยา FLU A เนื่องจากบุตร เป็นโรคทาลัสซีเมีย ไม่รอดตรวจ	รอนาน เนื่องจากมีผู้ป่วยอุบัติเหตุ ๒ ราย ชัก ๑ ราย COPD ๑ ราย	แจ้งเบื้องต้นว่ามีคนไข้ฉุกเฉิน ขณะนั้น ผู้ป่วยตรวจโรคทั่วไปให้รอก่อนตามความเร่งด่วน
๔	๒๕ พ.ย.๖๘	ผู้ป่วยปฏิเสธการส่งต่อเพื่อไปให้ยาลดความดันเนื่องจาก BP > ๒๐๐ mmHg	- ไม่พึงพอใจ ไม่รอดตรวจ	- แพทย์อธิบายผลกระทบของการไม่รักษาต่อเนื่อง

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๕	๒๕ พ.ย.๖๘	ผู้ป่วยมาขอใบรับรองแพทย์ พบความดันโลหิตสูงแพทย์ให้นอนพัก observe	- ระยะเวลาารอคอยนาน - ไม่ฟังพอใจ - ไม่รอตรวจ	- โทรมแจ้งผู้ป่วย - อธิบายถึงอันตรายและความเสี่ยงของความดันโลหิตสูง
๖	๘ ม.ค.๖๙	แพทย์รพ.เชียงคำให้ผู้ป่วยมาทำแผลผ่าตัดหลังตัดไหมให้ไปทำแผลจนกว่าสะเก็ดหลุด	- ไม่ฟังพอใจที่เจ้าหน้าที่เอาใบนัดทิ้งถึงขยะ	- อธิบายขั้นตอนการบริการ
๗	๑๗ ม.ค.๖๙	คนไข้บนเจ้าหน้าที่เจาะเลือดซ้ำ	- เจ้าหน้าที่ลา ๑ คน	- ทบทวนแนวทางการจัดสรรอัตรากำลังทดแทนของหน่วยงาน - ชี้แจงผู้ป่วยเป็นระยะๆ ให้ทราบถึงการบริการ อาจจะล่าช้าเนื่องจากเจ้าหน้าที่ลา
๘	๑๙ ม.ค.๖๙	ผู้ป่วยมาทำแผล ไม่รอทำแผล ๑ ราย เนื่องจากช่วงเวลาที่เกิดเหตุ มี ผู้ป่วย ชุกฉินที่ ต้องได้รับการดูแล และส่งตัวด่วน	- ไม่ฟังพอใจ - ไม่รอตรวจ	- ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน - จัดลำดับคิวรับการตรวจตามความเร่งด่วน
๙	๑ ก.พ.๖๙	รับแจ้งข้อร้องเรียนจากงานนิติกรสสจ.พะเยา ว่ามีคนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ให้ตรวจสอบข้อมูล กรณีมีเหตุลูกปืนมารดาเสียชีวิตแล้วร้องขอให้แพทย์ที่ออกชันสูตรศพคนเสียชีวิตให้เย็บแผลศพก่อนให้เรียบร้อย	ร้องขอให้แพทย์ที่ออกชันสูตรศพคนเสียชีวิตให้เย็บแผลศพก่อนให้เรียบร้อย	- ประชุมเพื่อหาแนวปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการเกี่ยวกับการจัดการศพนอกสถานที่กรณีออกชันสูตรพบเหตุเกิดผิดธรรมชาติ เช่น โคนมีฟันแผลเหวอะหวะ - ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ กู้ภัย ผู้นำชุมชน โดยมีแนวทางที่ชัดเจนในการประสานงาน
๑๐	๒ ก.พ.๖๙	ญาติผู้ป่วยไม่พอใจที่เห็นใบนัดของผู้ป่วยที่ต้องพบแพทย์ ต่อเนื่องที่รพ.เชียงคำ อยู่ในถึงขยะ	- ไม่ฟังพอใจ	- อธิบายแผนการรักษาและใบนัด ให้ญาติรับทราบ - ประสานเจ้าหน้าที่ OPD ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และ

ลำดับ	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
				เอาใบนัดเดิม จาก รพ. เชียงคำให้ญาติ
๑๑	๓ ก.พ.๖๙	ผู้ป่วยมาฉีดยาเข้าเส้นเลือดทุกวันแล้วเส้นเลือดหายาก	-ไม่พึงพอใจที่ต้องได้รับการแทงเข็มทุกวัน	-หากต้องทำหัตถการพิจารณาแล้วว่าผู้ป่วยที่ต้องได้รับการฉีดยา IV ต่อเนื่อง ให้สอบถามความยินยอมของผู้ป่วยอีกครั้ง หากผู้ป่วยไม่ยินยอมหรือไม่เต็มใจพิจารณา consult แพทย์เจ้าของไข้เพื่อให้คำแนะนำในการรักษา
๑๒	๓ ก.พ.๖๙	ผู้ป่วยชายปวดข้อเท้าขวาจากการเล่นฟุตบอลมารอตรวจนานเนื่องจากมีเคสฉุกเฉิน	-ไม่พึงพอใจ -ไม่รอตรวจ	- ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน -จัดลำดับคิวรับการตรวจตามความเร่งด่วน
๑๓	๑๐ ก.พ.๖๙	ผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงฟันผุไม่รอตรวจ	-ไม่พึงพอใจ -ไม่รอตรวจ	- ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน -จัดลำดับคิวรับการตรวจตามความเร่งด่วน
๑๔	๒๓ ก.พ.๖๙	ผู้บริการ(รพภ.)พูดไม่สุภาพต่อผู้มาบริการ	-ไม่พึงพอใจ	-แจ้งให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ

## ๒.๒ ปัญหาอุปสรรค

- ช่องทางการร้องเรียน ได้รับการแก้ไขล่าช้าเนื่องจากผู้รับผิดชอบแต่ละจุดมีการเปลี่ยนงาน
- ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้มารับบริการไม่กล้าเขียน เป็นการบอกต่อไม่สามารถนำมาแก้ไขหรือประมวลปัญหาได้
- ขาดความต่อเนื่องในการติดตามหลังให้บริการ

## ๒.๓ แนวทางแก้ไข

- ๑). ทบทวนคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน
- ๒). ทบทวนแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- ๓). จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
- ๔). จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงบริการ
- ๕). สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ